

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодимович  
Должность: Вiced ректора  
Дата подписания: 08.12.2023 18:47:16  
Уникальный программный ключ:  
777029a1882856141b4d455e95a0e5a0e9e

**Министерство науки и высшего образования РФ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Дагестанский государственный технический университет»**

Технический колледж

«Утверждаю»  
Завуч ТК

*Г.Н.Айдаева*  
« 02 » 09 2021г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по ПОО.6 Защита прав потребителей**

по профессии СПО

**23.01.08 Слесарь по ремонту строительных машин**

Дербент, 2021 год

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1.	ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2.	ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	3
3.	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	5
4.	КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	6

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Оценочные средства предназначены для контроля образовательных достижений и оценки сформированности компетенций у обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ПОО.6 «Защита прав потребителей».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме тестовых заданий, доклада по проблемным вопросам (в том числе в форме презентации), реферата, и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету.

## 2. Формы контроля и оценивания формируемых компетенций

Изучение учебной дисциплины ПОО.6 «Защита прав потребителей» направлено на формирование следующих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний

### 2.1. Этапы формирования компетенций

№	Контролируемые разделы, темы, модули	Формируемые компетенции	Оценочные средства	
			Кол-во тестовых заданий	Другие оценочные средства
				Вид

1.	Тема 1. Правовое регулирование отношений в сфере защиты прав потребителей	ОК1-ОК7	10	Реферат Комплект задач	5 2
	Тема 2. Право потребителя на информацию	ОК1-ОК7	10	Реферат Комплект задач	5 2
	Тема 3. Защита прав потребителей при продаже товаров	ОК1-ОК7	10	Реферат Комплект задач	5 2
2.	Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	ОК1-ОК7	10	Реферат Комплект задач	5 2
	Тема 5. Ответственность за нарушение прав потребителей	ОК1-ОК7	10	Реферат Комплект задач	5 2

## 2.2. Структура фонда оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1.	Правовое регулирование отношений в сфере защиты прав потребителей	опрос, ситуационные задания	вопросы к зачету
Тема 2	Право потребителя на информацию	опрос, реферат, творческое задание	вопросы к зачету
Тема 3	Защита прав потребителей при продаже товаров	Опрос, ситуационные задания	вопросы к зачету
Тема 4	Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	опрос, реферат, ситуационные задания	вопросы к зачету
Тема 5	Ответственность за нарушение прав потребителей	опрос, реферат, тест, творческое задание	вопросы к зачету

### 3. Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

Код и наименование компетенций	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	базовый	продвинутый
	Оценка		
	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ОК1-ОК7	имеет базовые знания об основополагающих понятиях, категориях, терминах, институтах права; - умеет на основе типовых примеров анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы; - владеет навыками по инструкции преподавателя самостоятельно принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законодательством.	- знает с некоторыми пробелами основополагающие понятия, категории, термины, институты права; - умеет с некоторыми пробелами самостоятельно анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы; - владеет навыками с некоторыми пробелами самостоятельно принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законодательством.	- знает на уровне понимания и воспроизведения основополагающие понятия, категории, термины, институты права; - умеет в полном объеме использовать знания для анализа, толкования и правильного применения правовых норм; - владеет в полном объеме навыками самостоятельно принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законодательством самостоятельно принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законодательством

#### Процедура оценивания обучающихся

##### *Критерии оценивания ответа по билету на зачете*

**Зачтено** - твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

**Не зачтено** - знания по предмету полностью отсутствуют. Экзаменуемый не знает до конца ни одного вопроса, путается в основных базовых понятиях гражданского права, не в состоянии раскрыть содержание основных общетеоретических терминов.

#### **4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы:

##### **4.1. Текущая аттестация**

- 1) опрос
- 2) реферат
- 4) тестовые задания
- 5) ситуационные задания.

##### ***Методические рекомендации по подготовке реферата***

Очень важным и более сложным видом самостоятельной работы является написание реферата (письменной работы на определенную тему).

Написание реферата соединяет в себе элементы учебно-поисковой и научно-исследовательской работы. При этом важно помнить, что реферат – это не простое изложение уже известного учебного материала, а попытка создания творческой научной работы с соответствующими обобщениями и выводами, носящими самостоятельный характер

С учетом, что по теории государства и права студент на первом курсе обучения должен подготовить курсовую работу, написание реферата преследует цель приобретения первичных навыков самостоятельного научного поиска, который включает: изучение научной литературы по выбранной теме, анализ различных учебных источников и точек зрения, обобщение материала, выделение главного, формулирование выводов и т. п. При написании рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса теории государства и права, учится лаконично излагать свои мысли, обобщать тенденцию юридической практики. Кроме того, студент так же учится правильно докладывать результаты своего труда, текстуально оформлять работу.

Подготовка рефератов способствует формированию правовой культуры у будущего юриста, закреплению у него юридических знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести в процессе занятий научно-обоснованную полемику по вопросам государства и права.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам и должны охватывать дискуссионные и проблемные вопросы теории государства и права. В них, на основе тщательного анализа и обобщения научного материала, сопоставляются различные взгляды авторов, определяется собственная позиция студента в изложении соответствующих теоретических аргументов.

##### **Темы рефератов**

1. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества
2. Дистанционный способ продажи товара
3. Особенности продажи продовольственных товаров
4. Особенности продажи текстильных, швейных и меховых товаров
5. Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров
6. Особенности продажи товаров бытовой химии
7. Особенности продажи лекарственных препаратов

8. Понятие и особенности договора на выполнение работ
9. Особенности оказания туристских услуг
10. Особенности оказания гостиничных услуг
11. Государственная защита прав потребителей
12. Общественная защита прав потребителей
13. Законодательство регулирующее отношения по защите прав потребителей.
14. Правовой статус потребителя.
15. Право на просвещение (образование).
16. Право потребителя на информацию.
17. Право потребителя на безопасность товаров (работ, услуг).
18. Право потребителя на качество товаров (работ, услуг).
19. Право на обмен товара надлежащего качества.
20. Права потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге).
21. Право на возмещение материального вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).
22. Право на компенсацию морального вреда.
23. Право на судебную защиту прав потребителей.
24. Договор как основа обязательств в сфере защиты прав потребителей.
25. Договор розничной купли-продажи.
26. Договор бытового подряда.
27. Договор проката.
28. Договор перевозки.
29. Виды ответственности за нарушение закона о защите прав потребителей.
30. Гражданско-правовая ответственность за нарушение закона о защите прав потребителей.
31. Административная и уголовно-правовая ответственность за нарушение закона о защите прав потребителей.
32. Судебная защита при нарушении закона о защите прав потребителей.
33. Государственная защита прав потребителей.
34. Негосударственные формы защиты прав потребителей.
35. Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей.
36. Ответственность за нарушение права потребителя на качество и безопасность товаров (работ, услуг).
37. Ответственность за предоставление ненадлежащей информации.
38. Ответственность в случае продажи товаров с недостатками.
- 39.

#### Тестовые задания

**1. Покупатель купил комплект постельного белья. Данный товар не понравился членам семьи по расцветке. Имеет ли право потребитель на его обмен?**

- а Да, в течение 7 дней
- б Да, в течение 14 дней
- в Да, в день покупки
- г Обмену не подлежит

**2. Афанасьев Д.А. приобрел телевизор корейского производства, к которому приложена инструкция по его настройке и использованию на всех иностранных языках кроме русского. Продавец предложила ему сделать перевод за 50 \$. Какое право имеет покупатель?**

- а Потребовать от продавца перевода инструкции безвозмездно
- б Сделать перевод за свой счет и взыскать эти деньги с продавца
- в Передать дело в суд о возмещении морального ущерба
- г Возвратить телевизор и потребовать возврата уплаченной суммы

**3. Сроки обмена обуви, не подошедшей по размеру?** а В день покупки

б В 7-ми дневный срок

в В течение 14 дней

г В течение месяца

**4. Сроки предъявления потребителем требований по недостаткам товаров с гарантийными сроками службы?**

а В течение гарантийного срока службы

б По истечении гарантийного срока службы в случае выявления существенных недостатков

в В течение 10 лет

г В течение 20 дней со дня предъявления требования

**5. Условия обмена непродовольственных товаров надлежащего качества на аналогичный товар?**

а Если товар был куплен в данном магазине и это подтверждается товарным или кассовым чеком

б Если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства

в В течение 14 дней, не считая дня покупки

г В течение 20 дней, не считая дня покупки

**6. Права покупателя при продаже ему товара ненадлежащего качества?** а Безвозмездное устранение недостатков

б Уменьшение покупной цены с согласия продавца

в Замены на товар аналогичной или другой марки

г Расторжение договора и возврат денег.

**7. Обмену не подлежат?**

а Постельное белье

б Чулки, носки

в Ткани

г Ковры, меха

**8. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков сезонных товаров?**

а В течение 20 дней после покупки сезонных товаров

б За 10 дней до наступления сезона

в С момента покупки сезонных товаров

г С момента наступления сезона

**9. Можно ли обменять золотое кольцо на равноценное, но большего размера и в какой срок?**

а Обмену и возврату не подлежит

б В течение 14 дней при наличии чека магазина

в В течение 14 дней, если кольцо не было в употреблении, сохранился товарный чек

г Можно, в течение 14 дней, если есть дата продажи на чеке

**10. Порядок расчетов с покупателями, купившими товар ненадлежащего качества, при условии его замены. Порядок расчетов с покупателем при замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки.**

а При замене на аналогичный товар перерасчет цены не производится



б Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, производится доплата потребителем.

в Если цена товара, подлежащего замене выше цены товара, предоставляемого взамен, разница выплачивается потребителю.

г Расчет производится исходя из цен на день удовлетворения требования покупателя.

**11. Сроки для замены товара ненадлежащего качества со дня предъявления такого требования:**

а Замена производится в 7-дневный срок со дня предъявления требований потребителя.

б В 20-дневный срок, если требуется дополнительная проверка качества.

в В течение месяца, если товар для обмена отсутствует.

г По договору с покупателем.

**12. Срок годности выполняет следующие функции:**

а Выполняет роль гарантийного срока, аналогичен ему.

б Устанавливает возможность предъявления претензий в течение срока годности.

в Устанавливает срок использования товара.

г Запрещает продажу товара при истечении срока годности.

**13. Магазин не может устранить дефекты мебели в 2-дневный срок или предложить аналогичную мебель в течение 7 дней из-за ее отсутствия. Права потребителя в данной ситуации:**

а Расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплачиваемой суммы.

б В течение месяца заменить на аналогичный товар

в Купить дорогую мебель за меньшую цену с согласия продавца

г Потребовать на период замены аналогичный товар для использования

**14. Содержание товарного или кассового чека на товар, купленный на ярмарке**

а Дата продажи

б Наименование и адрес товарного предприятия

в Ф.И.О. продавца

г Стоимость товара

**15. Информация о товаре доводится до сведения покупателя**

а Через различные виды маркировки

б Знаком соответствия стандарту

в В лицензии изготовителя товара

г В технической документации

**16. Какие доброкачественные товары не подлежат обмену?**

а Верхний трикотаж

б Браслеты, кулоны

в Ткани

г Чулочно-носочный трикотаж

**17. С какого дня исчисляется гарантийный срок на товары?**

а Со дня обмена

б Со дня продажи

в Со дня выпуска

г Со дня эксплуатации

18. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом, гарантийной мастерской в следующие сроки

а В течение гарантийного срока

б В течение 7 дней.

в В течение месяца, при условии предоставления на период ремонта аналогичного товара

г В течение 20 дней со дня предъявления потребителем требований об устранении недостатков товара

**19. Возможности и условия обмена товара ненадлежащего качества с недостатками, купленного в комиссионном магазине**

а Обменять нельзя

б Можно в течение 14 дней

в Можно заменить на такой же товар другой марки с согласия продавца

г Можно приобрести за меньшую сумму с разрешения продавца.

2-й комплект

**1. Под функциями по контролю и надзору понимается:**

а) осуществление действий по контролю и надзору за исполнением общеобязательных правил поведения; выдача разрешений (лицензий) на осуществление определенного вида деятельности юридическими лицами и гражданами; регистрация актов, документов, прав, объектов, а также издание индивидуальных правовых актов, ведение регистров, кадастров и реестров;

б) осуществление действий по контролю и надзору за исполнением общеобязательных правил поведения юридическими лицами и гражданами;

в) выдача органами государственной власти, их должностными лицами разрешений (лицензий) на осуществление определенного вида деятельности юридическими лицами и гражданами

**2. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор - это деятельность по:**

а) предупреждению нарушений законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания;

б) обнаружению и пресечению нарушений законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания;

в) пресечению нарушений законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания;

г) предупреждению, обнаружению и пресечению нарушений законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания

**3. Гигиенический норматив - это установленное исследованиями:**

а) допустимое максимальное или минимальное количественное и (или) качественное значение показателя, характеризующего тот или иной фактор среды обитания с позиций его безопасности и (или) безвредности для человека;

б) допустимое максимальное или минимальное количественное значение показателя, характеризующего тот или иной фактор среды обитания с позиций его безопасности и (или) безвредности для человека;

в) допустимое максимальное или качественное значение показателя, характеризующего тот или иной фактор среды обитания с позиций его безопасности и (или) безвредности для человека

**4. В соответствии с Положением о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании нормативными актами являются:**

а) санитарные правила (СП);

б) санитарные нормы (СН);

в) методические указания (МУ);

г) гигиенические нормативы (ГН);

д) санитарные правила и нормы (СанПиН)

**5. Развитие профилактического направления в медицине предполагает:** а) меры по гигиеническому воспитанию и обучению населения; б) меры по пропаганде здорового образа жизни;

в) расширение сети больниц и отделений восстановительного лечения;

г) расширение массовых профилактических осмотров, диспансеризации населения, повышение их качества и эффективности

**6. О достаточной гигиенической подготовке персонала в первую очередь свидетельствует следующий показатель:**

а) отсутствие в учреждении нарушений санитарно-противоэпидемического режима;

б) 100% охват персонала курсовой подготовкой;

в) отсутствие жалоб на работу учреждения;

г) ежеквартальное премирование сотрудников

**7. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор включает государственный учет:**

а) инфекционных заболеваний;

б) инфекционных и профессиональных заболеваний;

в) инфекционных, профессиональных и массовых неинфекционных заболеваний;

г) инфекционных, паразитарных, профессиональных заболеваний, массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) населения, возникновение которых обусловлено воздействием факторов среды обитания

**8. Организационный раздел деятельности центра ГСЭН в наибольшей мере характеризует:**

а) контроль выполнения действующего санитарного законодательства;

б) планирование и координация санитарных и противоэпидемических мероприятий на административной территории;

в) расследование санитарно-эпидемической ситуации на административной территории;

г) научно-исследовательская работа по определению приоритетности в проведении оздоровительных мероприятий;

д) ведение учета и отчетности

**9. Подача в установленный срок жалобы приостанавливает исполнение постановления о наложении административного взыскания до рассмотрения жалобы:**

а) да;

б) нет

**10. Отстранять от работы граждан, являющихся носителями возбудителей инфекционных заболеваний, вынося мотивированное постановление, имеет право:**

а) врач-эпидемиолог;

б) помощник врача-эпидемиолога;

в) санитарный врач;

г) главный государственный санитарный врач

**11. Правом вынесения постановления о наложении административного наказания за санитарное правонарушение обладают:**

а) главные государственные санитарные врачи субъектов РФ и их заместители;

б) заведующие отделами (отделениями центров ГСЭН);

в) врачи-эпидемиологи;

г) заместители главных государственных санитарных врачей по району или городу;

**13. Главные государственные санитарные врачи, другие должностные лица и специалисты госсанэпидслужбы обязаны исполнять своевременно и в полной мере предоставленные им полномочия по:**

а) предупреждению профессиональных заболеваний;

б) обнаружению санитарных правонарушений;

в) пресечению санитарных правонарушений;

г) пресечению разрушения озонового слоя атмосферы;

д) расследованию и учету профзаболеваний

**14. Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения обеспечивается:**

а) реализацией федеральных и региональных целевых программ профилактики массовых неинфекционных заболеваний;

б) информированностью населения о состоянии здоровья и экологической обстановке;

в) осуществлением санитарно-эпидемиологического надзора;

г) информированностью населения о возникновении инфекционных заболеваний, массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) и состоянии среды обитания

**15. Территориальная целевая комплексная программа охраны здоровья населения административной территории финансируется из:**

а) средств бюджета субъекта;

б) средств федерального бюджета;

в) внебюджетных источников;

г) добровольных взносов юридических и физических лиц;

д) средств бюджета органов и учреждений Роспотребнадзора

**12. Документы без указания конкретной даты исполнения, но с пометами следующего содержания подлежат исполнению в следующие сроки:**

а) «срочно» - 3 дня;

б) «оперативно» - 10 дней; в) «срочно» - 7 дней;

г) «оперативно» - 14 дней

**16. Перечень отдельных видов продукции, представляющих потенциальную опасность для человека, подлежащих государственной регистрации:**

а) технические средства водоподготовки, предназначенные для использования в системах хозяйственно-питьевого водоснабжения;

б) дезинфицирующие, дезинсекционные и дератизационные средства для применения в быту, ЛПУ и на других объектах для обеспечения безопасности и здоровья людей;

в) товары бытовой химии;

г) технические средства, являющиеся источником электромагнитных излучений

**17. Разделы деятельности органов**

**Роспотребнадзора:**

1) организационный;

2) надзорный;

3) научно-практический;

4) методический;

5) консультативный

**Мероприятия:**

а) изучение влияния водного фактора на здоровье населения;

б) подготовка справочных материалов по запросу депутатской комиссии;

в) осуществление текущего санитарного надзора;

г) координация проведения комплекса профилактических мероприятий;

д) проведение семинаров по использованию методов инструментальных исследований

**18. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы по субъектам Российской Федерации осуществляют выдачу санитарно-эпидемиологических заключений:**

а) на виды деятельности (работы, услуги);

б) на продукцию;

в) на проектную документацию;

г) на технико-экономическую документацию

**Понятие**

**Содержание понятия**

1. Метод исследований (испытаний) и измерений

2. Методика исследований (испытаний) и измерений

- а) правила применения определенных принципов и средств исследований, испытаний и измерений;
- б) организационно-методический документ, включающий метод исследований, испытаний и измерений, средства и условия испытаний, отбор проб, алгоритмы выполнения операций по определению одной или нескольких взаимосвязанных характеристик свойств объекта, формы представления данных и оценивания точности, достоверности результатов, требования техники безопасности и охраны окружающей среды

**19. На договорной основе осуществляется проведение санитарно-эпидемиологических экспертиз, обследований, исследований, испытаний и токсикологических, гигиенических и иных видов оценок:**

- а) по заявлению граждан;
- б) по заявлению индивидуальных предпринимателей;
- в) по заявлению юридических лиц

**20. Управление - это:**

- а) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для формирования и достижения целей организации;

- б) функция руководства организацией;
- в) руководство организацией в условиях рынка

**21. Наиболее эффективным подходом при разработке и реализации федеральных программ обеспечения санэпидблагополучия является:**

- а) проблемно-тематический;
- б) программно-целевой;
- в) функционально-отраслевой

**22. Целевая комплексная программа охраны здоровья населения административной территории предусматривает:**

- а) целевую ориентацию;
- б) комплексность планирования и управления;
- в) гибкость организационных структур и механизмов реализации;
- г) контроль и оценку хода реализации программы с целью проведения необходимой коррекции

**23. Подача в установленный срок жалобы приостанавливает исполнение постановления о наложении административного взыскания до рассмотрения жалобы:**

- а) да;
- б) нет

**24. Нормативный акт, предусматривающий ответственность за нарушение санитарного законодательства, указывается в протоколе:**

- а) да;
- б) нет;
- в) в отдельных случаях

**25. Административное дело о нарушении санитарного законодательства может рассматриваться:**

- а) в учреждении Госсанэпиднадзора;
- б) в трудовом коллективе;
- в) в органах местного самоуправления

**26. Выдача заключений по проектной документации, разработанной с отступлениями от требований санитарных норм, относится к платным медицинским работам:**

- а) да;
- б) нет

**27. Обязанности должностных лиц санитарно-эпидемиологической службы:**

- а) рассматривать обращения граждан и юридических лиц по вопросам санэпид благополучия;
- б) соблюдать государственную и врачебную тайну в отношении информации, ставшей известной при выполнении служебных обязанностей;
- в) консультировать юридических лиц и граждан по вопросам обеспечения санэпид благополучия;
- г) осуществлять деятельность во взаимодействии с органами власти;
- д) осуществлять производственный контроль при обращении юридических лиц

**28. Санитарно-эпидемиологическое заключение - это документ, удостоверяющий соответствие (несоответствие) санитарным правилам:**

- а) факторов среды обитания;
- б) хозяйственной и иной деятельности;
- в) продукции, работ и услуг;
- г) проектов нормативных актов, проектов и объектов; строительства, эксплуатационной документации;
- д) финансово-экономической деятельности

**29. Для проведения экспертизы видов деятельности (работ, услуг) заявитель представляет следующие документы:**

- а) для действующего объекта - заявление;
- б) для вновь вводимого объекта - заявление и копию свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, копию документа на право пользования помещением (договор аренды, свидетельство о праве собственности и др.)

**30. Лишение лицензиата лицензии за нарушение санитарного законодательства осуществляется:**

- а) по постановлению главного врача ЦГСЭН;
- б) по постановлению лицензионного органа;
- в) по предписанию главного врача ЦГСЭН;
- г) по решению суда;
- д) по постановлению органов власти

**31. Основными направлениями бюджетирования органов и организаций Роспотребнадзора являются:**

- а) реформирование бюджетной классификации и бюджетного учета;
- б) выделение бюджетов действующих и принимаемых обязательств;
- в) совершенствование среднесрочного финансового планирования;
- г) совершенствование и расширение сферы применения программно-целевых методов бюджетного планирования;
- д) упорядочение процедур составления и рассмотрения бюджета

**32. Приоритетные направления деятельности Роспотребнадзора оформляются в виде:**

- а) программно-целевых планов;
- б) ведомственных целевых программ;
- в) федеральных целевых программ;
- г) комплексных целевых программ;

д) нормативных документов

**33. Основными различиями между федеральными и ведомственными целевыми программами являются:**

- а) уровень утверждения;
- б) содержание программной деятельности и мероприятий;
- в) объем финансирования;
- г) принцип планирования расходов;
- д) формы отчетов

**34. Федеральная целевая программа должна включать проекты:**

- а) инвестиционные;
- б) научно-технические;
- в) структурные;
- г) крупные по объему;
- д) требующие длительных сроков реализации;
- е) по приоритетным направлениям деятельности Роспотребнадзора

**35. Ведомственная целевая программа должна включать проекты:**

- а) инвестиционные;
- б) научно-технические;
- в) структурные;
- г) крупные по объему;
- д) требующие длительных сроков реализации;
- е) по приоритетным направлениям деятельности Роспотребнадзора

**36. Показатели, формирующие структуру непосредственных результатов разрешительных функций:**

- а) проектирование и строительство объектов, соответствующих санитарным нормам и правилам, по согласованным с Роспотребнадзором проектам;
- б) реализация населению товаров и услуг в соответствии с санитарными нормами и правилами. Удельный вес реализуемой продукции (от числа проверенной), имеющей сопроводительную документацию, подтверждающую ее безопасность;
- в) приведение лицензируемых видов деятельности в соответствие с санитарными нормами и правилами;
- г) ввод в эксплуатацию объектов, соответствующих санитарным нормам;
- д) снижение удельного веса объектов, не соответствующих санитарным правилам и нормам

**37. Показатели, формирующие структуру непосредственных результатов государственного надзора и контроля за соблюдением законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения:**

- а) реализация населению товаров и услуг в соответствии с санитарными нормами и правилами;
- б) снижение удельного веса объектов, не соответствующих санитарным правилам и нормам;
- в) положительная динамика показателей удельного веса нестандартных проб и исследований объектов внешней среды (достижение среднеобластных, республиканских, отраслевых показателей);
- г) отсутствие массовых инфекционных, паразитарных, неинфекционных заболеваний и пищевых отравлений, новых случаев профессиональных заболеваний

**38. Показатели, формирующие структуру непосредственных результатов государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей:**

- а) положительная динамика снижения числа предприятий потребительского рынка, осуществляющих продажу товаров и выполняющих работы и услуги с нарушением правил;
- б) реализация населению товаров и услуг в соответствии с санитарными нормами и правилами;
- в) положительная динамика снижения обращений и заявлений граждан на предоставление услуг с нарушениями установленных правил и качество реализуемых товаров

**39. Процедура планирования имеет следующие этапы.**

1. Анализ и выявление проблем (какие у нас есть проблемы?).
2. Определение целей (состояния, которого желательно достичь).
3. Составление и обоснование ведомственной программы.
4. Разработка и обоснование мероприятий по решению проблем (насколько эти проблемы зависят от нас, и как мы можем их решить?).
5. Сколько и каких требуется ресурсов, и какой результат с точки зрения экономической эффективности они дадут.
6. Реализация, контроль и корректировки

**40. Этапы планирования при разработке ведомственных целевых программ (ВЦП):**

1. Выявление приоритетных проблем для формирования стратегических целей и тактических задач.
2. Определение стратегических целей и тактических задач.
3. Прогнозирование конечного результата программы.
4. Определение доли органов и организаций Роспотребнадзора в конечном результате.

**41. Управление по целям располагает элементы процесса в следующем порядке:**

- а) цели действия результаты затраты;
- б) цели - действия - затраты - результаты;
- в) затраты - действия - результаты - цели

**42. При использовании БОР цель в ВЦП должна быть сформулирована в виде:**

- а) желаемого состояния;
- б) процесса

**43. При использовании БОР затраты на достижение результата ВЦП:**

- а) могут быть больше полученных выгод;
- б) должны быть меньше полученных выгод

**44. Основным принципом составления ведомственных программ является принцип:**

- а) «ближайшего планирования»;
- б) «многолетнего планирования»;
- в) «скользящего планирования»

**45. Задачи программы должны:**

- а) соответствовать стратегической цели;
- б) соответствовать срокам решения стратегической цели и направлениям деятельности субъекта бюджетного планирования;
- в) соответствовать структуре, сфере деятельности и функциям органов и организаций Роспотребнадзора;
- г) охватывать все направления деятельности субъекта бюджетного планирования по достижению соответствующей стратегической цели;
- д) содержать перечень бюджетных программ, осуществление которых обеспечивает решение задачи;
- е) быть технически выполнимыми

**46. БОР: принципы учета в бюджетной сфере:**

- а) бухгалтерский;
- б) управленческий;
- в) функциональный;



г) результативный;

д) структурный

**47. Затраты по своей сущности могут быть:**

а) текущими;

б) капитальными;

в) целевыми;

г) выборочными;

д) комплексными

**48. Оценка деятельности Роспотребнадзора при административном подходе:**

а) планирование расходов;

б) финансирование по штатной численности;

в) финансовый мониторинг;

г) коллективная ответственность;

д) излишняя регламентированность и администрированность;

е) абстрактные показатели;

ж) число объектов надзора, численность работающих на объекте и др.;

з) почасовая нагрузка;

и) количественный анализ выполнения запланированных мероприятий

**49. Оценка деятельности Роспотребнадзора при экономически эффективном подходе (БОР):**

а) планирование расходов и результатов;

б) финансирование по достижению конкретных результатов;

в) персональная ответственность;

г) устранение избыточных функций, не приносящих результата;

д) конкретные (оцифрованные) показатели;

е) стандарт выполнения государственных функций и его стоимость, почасовая нагрузка;

ж) финансовый мониторинг и аудит результатов деятельности;

з) количественный и качественный анализ выполнения запланированных мероприятий

### **Рекомендации по составлению схем (таблиц)**

**Схема (таблица)** – это графические обозначения, содержащие основные понятия, правила работы, принципы, которые выдержаны эстетически правильно.

Для разработки схем (таблиц) по заданной теме нужно найти информацию с разных источников (сеть Internet, энциклопедии, практические пособия), изучить ее и составить схему в программе Word при помощи автофигур, а таблицу через Мастера Таблиц, либо используя карандаш и линейку. Схема (таблица) должна содержать основные аспекты данной темы, правила, принципы работы.

Схема (таблица) составляется индивидуально.

Работа должна быть представлена на бумаге формата А4 в печатном (компьютерном) или рукописном варианте, автофигуры должны быть эстетически правильно оформлены (вид, размер, цвет, расположение на листе).

#### **Общие требования:**

1. Схема (таблица) состоит из нескольких тематических разделов связанных между собой логически.
2. Элементами работы могут быть:
  - информационные блоки, соединенные стрелками или выносками, текстовыми связками;
  - столбцы и строки, на пересечении которых в ячейке сконцентрирована информация, строки и столбцы обязательно имеют названия (характеристики);
  - краткое пояснение по работе со схемой (таблицей).

3. При желании можно добавить поясняющую картинку или фотографию.

### **Рекомендации по разработке электронной презентации**

Электронная презентация – это электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенный для демонстрации аудитории. Целью любой презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия конкретной аудиторией и побуждающее ее на позитивное взаимодействие с объектом и/или автором презентации. Электронная презентация должна показать то, что трудно объяснить на словах.

Самый простой и распространенный формат электронной презентации является презентация в формате PowerPoint. С помощью этой программы можно использовать в презентации аудио и видео файлы и создавать простейшую анимацию. Главное достоинство данного формата презентации – возможность вносить изменения в презентацию, адаптируя ее под разные аудитории и цели.

#### *Требования к электронным презентациям*

1. Требования к содержанию мультимедийной презентации: отображение темы электронной презентации и данных об авторе презентации или учреждении на первом слайде презентации; соответствие содержания презентации поставленным целям и задачам; краткость изложения, максимальная информативность и достоверность представленной информации; новизна и конкурентоспособность презентуемого объекта; формулировка запоминающейся ключевой фразы презентации.

2. Требования к расположению информации на слайде: горизонтальное расположение информации на слайде, форматирование текста по ширине, размещение наиболее важной информации в центре экрана и выделение ее шрифтом и цветом; вставка надписей под мультимедийной информацией.

3. Требования к визуальному и звуковому ряду: соответствие изображений и графических объектов содержанию презентации; обеспечение яркости и контрастности изображения; обеспечение высокого качества используемой аудиоинформации.

4. Требования к тексту, использование контрастных цветов для фона и текста; выделение ключевых слов в предложении жирным шрифтом или цветом; соблюдение принятых правил орфографии, пунктуации, сокращений и правил оформления текста (отсутствие точки в заголовках и др.); недопустимость применения переносов в словах; использование подчеркивания лишь в гиперссылках.

5. Требования к дизайну, использование единого стиля оформления презентации; соответствие стиля оформления (графического, звукового, анимационного) содержанию презентации; использование психологически комфортного фона слайдов, не заслоняющего информацию, представленную на них; соответствие шаблона представляемой теме; целесообразность использования анимационных эффектов.

6. Требования адаптивности мультимедийной презентации, возможности внесения в нее изменений и дополнений в зависимости от конкретной ситуации.

### **Ситуационные задачи**

#### 1. Ситуация

Полина на летней распродаже в магазине модной молодежной одежды «Твое» приобрела трикотажное платье. Поскольку это была не первая покупка подобной вещи данной фирмы, Полина взяла его, не особенно тщательно выбирая. Надев платье первый раз, она обнаружила, что после носки на теле остаются следы краски. В магазине товар не приняли, т. к. товар был куплен на распродаже.

Вопрос. Может ли Полина требовать обмен товара на аналогичный, если с момента покупки прошло меньше двух недель?

## 2. Ситуация

Антон заказал по системе «Товары–почтой» и приобрел факсимильный аппарат американского производства. К посылке был предложен перевод инструкции на русский язык. При попытке подключить аппарат перегорел блок питания. Оказалось, что подключать его можно было только через специальный трансформатор, т. к. в нашей сети напряжение более высокое, чем в США. На почте принять претензию отказались, мотивируя это тем, что занимаются только доставкой товаров.

Вопрос. Какие требования и кому может предъявить Антон?

## 3. Ситуация

Во время лечения Виктории в платной стоматологической поликлинике врач, проводивший операцию имплантации (которая проводится под наркозом), поставил имплант немецкого производства стоимостью 4 950 руб. вместо отечественного за 1 500 руб., как было оплачено при заключении договора. После операции ей предложили доплатить 3 450 руб, мотивируя это тем, что поставленный ей имплант лучшего качества и надежнее отечественного аналога.

Вопрос. Как следует поступить Виктории?

## 4. Ситуация

Вероника приобрела туфли в салоне элитной обуви итальянского производства со сроком гарантии 8 мес. Через три мес. подошва у туфель отклеилась. Когда Вероника обратилась в магазин с гарантийным талоном и просьбой о бесплатном ремонте, ей было отказано со ссылкой на то, что обувь элитная и предназначена исключительно для носки в помещении, о чем Вероника была письменно предупреждена, но носила их на улице и в общественном транспорте. Вероника с этим решением не согласна, т. к. недостаток существенный и возник, скорее всего, по вине производителя.

Вопрос. Кто прав в этой ситуации и почему?

## 5. Ситуация

Сергей приобрел комбинированный агрегат газонокосилку-пылесос «Ариенс». При покупке была предоставлена информация о том, что агрегат производит уборку с газона листвы и мелких веток. Однако при эксплуатации выяснилось, что машина способна засасывать только осыпавшуюся хвою лиственниц, листья кустарников и берез. При попытке собрать кленовую и каштановую листву агрегат забивался и прекращал работу.

Вопрос. Может ли Сергей потребовать возврата денег за купленный агрегат?

6. Миронова покупала в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене, продавец её ответил, что сумка стоит 1200 рублей, но продается только в поясом за 400 рублей, следовательно, общая цена сумки составляет 1600 рублей. Миронова все же купила и

сумку и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок и Миронова принесла сумку обратно продавцу. На палатке она увидела табличку «Товар возврату и обмену не подлежит».

Разрешите ситуацию по существу?

На что имеет право потребитель в данном случае?

Составьте необходимые документы в суд.

7. Панов приобрел в магазине ЗАО «Наш дом» телевизор «Sony». При покупке ему была предоставлена инструкция, написанная на английском и арабском языках без перевода на русский. Панов не смог осуществить перевод текста инструкции, в связи с чем потребовал от ЗАО «Наш дом» принять телевизор обратно и возратить ему уплаченную покупную цену. Работники магазина отказали в удовлетворении требований Панову, сославшись на то, что телевизор не имеет недостатков, об отсутствии инструкции по эксплуатации телевизора на русском языке Панов знал на момент приобретения телевизора, а магазин может осуществить перевод инструкции за отдельную плату.

Кроме того, Панов предоставил кассовый чек о приобретении телевизора в ЗАО «Наш дом».

Разрешите ситуацию по существу?

На что имеет право потребитель в данном случае?

Составьте необходимые документы в суд.

8. 15 января 2006г. Петровым А.С. в магазине ТОО «ИКС» был приобретен музыкальный центр «Самсунг» модель У-808 СМ, стоимостью 14 тыс. рублей, о чем свидетельствует копия чека №0010 от 15.01.2006г.

После непродолжительной эксплуатации музыкальный центр работать перестал. 01 марта 2006г. Петров устно обратился в магазин с требованием о замене товара на аналогичный, либо расторжении договора и возврате уплаченной суммы, однако в указанных требованиях Петрову было отказано устно со ссылкой, что он неправильно эксплуатировал \_\_\_\_\_ купленный \_\_\_\_\_ аппарат.

Разрешите ситуацию по существу?

На что имеет право потребитель в данном случае?

Составьте необходимую письменную претензию?

9. Гражданин Гребнев заключил договор с медицинским учреждением на оказание платных медицинских услуг по лечению и протезированию зубов. После проведения подготовки полости рта к протезированию от дальнейшего исполнения договора медицинское учреждение отказалось, сославшись на нецелесообразность продолжения лечения. Кроме того, медицинское учреждение, сославшись на ст. 782 ГК, предложило

Гребневу денежную компенсацию в размере стоимости протезирования по расценкам государственных медицинских учреждений. Гребнев обратился в суд с требованием обязать медицинское учреждение исполнить обязательство в полном объеме.

10. Покупатель Иващенко купил в ГУМе комплект постельного белья 1 марта. Данный товар не понравился членам его семьи по расцветке. Имеет ли покупатель право на объект? Если да то каков срок обмена?

11. Гражданин Иванов купил в магазине электроники комплектующие к своему компьютеру, изложив при этом продавцам свои требования к товару. Придя домой, он обнаружил несоответствие товара поставленным требованиям. Вернувшись в магазин, он заявил о несоответствии товара требованиям, с целью обменять товар. Продавцы направили его в гарантийный центр, сказав что обмен проводится через него.

Вопрос: Обязаны ли были продавцы обменять товар в точке продажи?

12. Гражданин Иванов заказал товар по телефону, предварительно увидев его с подробным описанием в телемагазине. Оплатил его по безналичному расчету через банк. После чего, курьер доставил товар полностью несоответствующий описанию в телемагазине.

Может ли покупатель потребовать предоставить ему товар, соответствующий описанию? И если, ему отвечают, что весь товар такого качества, может ли он потребовать возврата денег?

13. Гражданин Иванов, привёз холодильник в ремонтную мастерскую фирмы-производителя. Холодильник не приняли, сказав, что запчастей на него нет, поскольку его сняли с производства год назад. Вопрос: Обязана ли была мастерская принять холодильник на ремонт?

14. Покупатель купил товар, на котором не был указан срок его службы. По истечении 4 -х лет товар сломался, причинив материальный и физический вред покупателю.

Может ли покупатель потребовать возмещения ущерба от производителя?

15. Гражданка Петрова пришла в компьютерный клуб, что бы воспользоваться Интернетом. Оплата сеанса производилась по факту, т.е. после его окончания. В итоге администратор назвал ей сумму которая в 1,5 раза превышала обычную. На вопрос, в чём причина, администратор ответил, что производилось повышение цен, о которых администрация уведомляла клиентов в письменном виде на доске объявлений и в прайс-листе. Петрова отказалась платить, поскольку её не предупредили об этом лично перед началом сеанса. Вопрос: Права ли гражданка Петрова?

16. Гражданка Петрова, собралась приобрести в магазине понравившееся ей кресло. Но продавец сказал, что это кресло продаётся только в комплекте с пуфиком. Она долго спорила с продавцом, отстаивая своё право купить только кресло, но в итоге ей пришлось купить полный комплект.

Может ли гражданка Петрова потребовать возмещения убытков, вследствие нежеланной покупки пуфика?

17. Гражданин Иванов, отдал машину в автосервис, для замены сцепления. По окончании работ ему выставили счёт, в который входила переборка коробки передач, которую он не заказывал. Но ему объяснили, что эта работа была необходима и потребовали оплатить её. Обязан ли гражданин Иванов оплачивать дополнительную работу?

18. Гражданин Петров А.С. приобрел 23июня 2005г. в магазине «Техносила» тостер. Через несколько дней тостер вышел из строя. Гр. Петров обратился в магазин с просьбой вернуть ему деньги с тем, чтобы приобрести тостер в другом магазине. Магазин признал ненадлежащее качество товара, однако отказался расторгнуть договор купли-продажи и заявил о единственном возможном варианте-замене тостера с неисправностями на новый тостер аналогичной марки и артикула. Но Гр. Петров продолжает требовать именно расторжения договора купли-продажи и возврата денежных средств. На чьей стороне закон?

19. Гражданка Сидорова Т.П. приобрела 1 марта 2005г. в автосалоне «Armand Peugeot» автомашину марки «Peugeot 206 ee». Гарантийный срок на автомашину был установлен 2 года. По истечении 1года 11 месяцев в данной машине произошла поломка. Гр. Сидорова обратилась к официальному представителю компании с просьбой устранить неполадку. Однако, сотрудники компании отказали в требовании и объяснили это тем, что оформление необходимых документов и завершение работ по передаче машины покупательнице занимало 1 месяц и в течение этого срока машина уже находилась на гарантии. Таким образом, в момент передачи автомашины покупательнице, 1 месяц гарантии уже истек. Следовательно, по прошествии ещё 1года 11 месяцев гарантийный срок истек полностью. Однако, в договоре такое условие указано не было. На чьей стороне закон?

20. Гражданин Иванов П.Ф. приобрел в магазине «Эльдорадо» телевизор марки Sony. Гарантийный срок был установлен 1год. Через 11 месяцев в телевизоре стала пропадать картинка. Проверив исправность антенны и другого оборудования, гр. Петров обратился в магазин с просьбой устранить неполадку. Гр. Петров имел на руках все необходимые документы(товарный , кассовый чеки). Магазин признал существенные недостатки товара и телевизор был принят к устранению неполадки. Ремонт производился в течение 3-х недель, после чего телевизор был возвращен гр. Петрову. Через 2 недели вновь произошла поломка, однако сервисный центр отказался произвести ремонт, ссылаясь на то, что гарантийный срок уже истек. На чьей стороне закон?

21. Гражданка Андреева А.М. приобрела в internet-магазине женские брюки и платье, которые должны были быть доставлены из Италии. Она полностью ознакомилась с информацией о товаре, о цене, доставке, о порядке оплаты . В момент доставки информация о сроках возврата товара была предоставлена гр. Андреевой в письменном

виде. Однако, гр. Андреева, не указав причин, решила вернуть в магазин брюки и платье. Магазин согласился расторгнуть договор купли-продажи и вернуть денежные средства гр. Андреевой, однако, денежные средства, потраченные на доставку данного товара от потребителя (затраты на работу курьера и транспортные расходы, все вместе равное 500руб.) должна была возместить она. Гр. Андреева требует вернуть всю сумму, уплаченную за товар. На чьей стороне закон?

22. Гражданка Глазова О.А. приобрела в магазине порошкообразное чистящее средство. Придя домой и осуществив уборку, она почувствовала себя плохо и через 2 часа была госпитализирована с диагнозом «острая аллергическая реакция на гидроксид калия».

23. Выписавшись из больницы гр. Глазова стала требовать у производителя возмещения морального ущерба и вреда, причиненного здоровью, т.к на упаковке приобретенного ей чистящего средства вещества, на которое у неё аллергия, указано не было. Производитель отказывает ей в ее требованиях, ссылаясь на то, что ее реакция на данное вещество очень редкая и сугубо индивидуальная, этого они предусмотреть по их словам не могли. На чьей стороне закон?

24. Гражданин Левин Ю.В. приобрел в ювелирном магазине для своей невесты кольцо из белого золота с бриллиантом в 2 карата. При покупке им был получен сертификат на ограненный камень и было проверено наличие оттиска имени изготовителя. Вместе с кольцом гр. Левину был передан товарный чек, в котором указывалось наименование товара и продавца, проба, вид и характеристика драгоценного камня, артикул, дата продажи и цена товара, подпись продавца. Через неделю, поссорившись со своей невестой, гр. Левин решил сдать кольцо обратно в магазин, куда и пришел с требованием расторгнуть договор купли-продажи. Однако, магазин отказался принять кольцо обратно и вернуть денежные средства, ссылаясь на то, что кольцо полностью соответствует качеству. В таком случае гр. Левин потребовал поменять данное кольцо на другое изделие. Но и в этом случае получил отказ. На чьей стороне закон?

25. Пенсионерка из г. Пскова Громко Ю.Н. приобрела в аптеке тонометр (прибор для измерения давления). Придя домой, пенсионерка стала собирать прибор (т.к прибор состоял из нескольких частей, подлежащих сборке). После чего она пыталась измерить давление, однако аппарат ничего не показывал. Она вернулась в аптеку и потребовала заменить товар. Но, проведя осмотр прибора, сотрудники аптеки объяснили, что пенсионерка Громко при сборке повредила одну из частей тонометра и он вышел из строя. Ей предложили отнести тонометр в ремонт за свой счет. На требование о расторжении договора купли-продажи ответили отказом. На чьей стороне закон?

26. Гражданин Давыдов Я. И. приобрел в мебельном магазине кожаный диван. После оплаты покупки он был крайне удивлен, узнав, что доставка и сборка будут осуществляться за отдельную плату. Гр. Давыдов потребовал бесплатно предоставить ему данные услуги, ссылаясь на то, что данные услуги являются сопутствующими покупке, но

Получил отказ.

На чьей стороне закон?

27. Гражданка Шуленина А.А. приобрела в магазине «Мир» бытовую печь СВЧ. Через неделю печь вышла из строя и гр. Шуленина отдала ее в ремонт. В то же время она обратилась в магазин, где была совершена покупка, и потребовала в соответствии со ст. 20 п2. Закона РФ «О защите прав потребителей» безвозмездно предоставить ей на период ремонта аналогичную печь СВЧ. Магазин ответил отказом. На чьей стороне закон?

28. Вы решили установить СТРИМ, вы позвонили и заключили договор, по которому в назначенный день к вам должен прийти мастер и подключить провайдер. В назначенный день мастер не пришел. Вы звоните в компанию с которой заключали договор и сообщаете, что больше не нуждаетесь в их услугах. Вам отвечают, что вы обязаны заплатить деньги, т к заключили договор. Кто прав?

29. Гражданин Петров поставил в автосервисе новый радиатор. В течении гарантийного срока были обнаружены недостатки этого радиатора. Гражданин Петров приехал на сервис, где в его машину был поставлен радиатор, и попросил заменить его на новый, либо устранить недостатки. Ему сказали, что заменят радиатор, но он должен заплатить за работу мастера .Кто прав?

30. Гражданка Иванова наняла бригаду рабочих для ремонта ванной комнаты. В подписанном обеими сторонами договоре предусматривался срок устранения недостатков, составляющий 5 рабочих дней. За переуд гарантийного срока плитки отвалились. Гражданка Иванова подала заявку на гарантийный ремонт. В течении срока предусмотренного для устранения недостатков никто не пришел. Тогда Гр. Иванова наняла другую бригаду рабочих и ей произвели ремонт ванной, где отвалились плитки. Она потребовала возместить расходы по оплате второй бригады фирме, производившей первоначальный ремонт.

#### **4.2. Зачетно - экзаменационные материалы для промежуточной аттестации**

##### ***Зачет***

Зачет проводится в устной форме по билетам. Студент получает билет и 25-30 минут для подготовки к ответу. В ходе подготовки можно пользоваться программой по защите прав потребителей, утвержденной кафедрой. Студент отвечает по вопросам экзаменационного билета и на дополнительные и уточняющие вопросы экзаменатора.

Список вопросов, утвержденный кафедрой, выдается студентам в течение первого месяца занятий.

Оценивая ответ студента, преподаватели обычно обращают внимание на следующие аспекты: 1) правильность ответов на вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.); 2) полнота и одновременно лаконичность ответа; 3) новизна учебной информации, степень использования научных и нормативных источников; 4) умение связывать теорию с практикой, творчески применять знания к



неординарным ситуациям; 5) логика и аргументированность изложения; 6) грамотное комментирование, использование примеров, аналогий; 7) культура речи.

### Вопросы к зачету

1. Институт защиты прав потребителей в российском и зарубежном законодательстве.
2. Европейские стандарты обеспечения прав потребителей
3. Потребительское право как область законодательства: системные аспекты
4. Основные понятия законодательства о защите прав потребителей
5. Особенности гражданско-правовых обязательств с участием потребителя
6. Право потребителя на информацию
7. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей
8. Информация об изготовителе, исполнителе, продавце
9. Заключение договоров дистанционным способом
10. Права потребителя при обнаружении недостатков проданного товара
11. Права потребителя при продаже товара ненадлежащего качества
12. Сроки предъявления и удовлетворения отдельных требований потребителя
13. Дистанционный способ продажи. Разносная и комиссионная торговля
14. Особенности продажи продовольственных товаров
15. Особенности продажи оружия.
16. Особенности продажи изделий из драгоценных металлов, драгоценных камней.
17. Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги (выполненной работы)
18. Права потребителя на отказ от исполнения договора об оказании услуг (выполнении работ)
19. Сроки в регулировании отношений между потребителем и исполнителем работ (услуг)
20. Сроки удовлетворения требований потребителей, связанных с ненадлежащим качеством товаров, работ, услуг.
21. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
22. Условия оплаты выполненной работы (оказанной услуги)
23. Правовые аспекты регулирования оказания услуг общественного питания
24. Правовые аспекты регулирования оказания услуг бытового обслуживания населения в Российской Федерации
25. Правовые аспекты регулирования предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
26. Правовые аспекты регулирования оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
27. Правовые аспекты регулирования предоставления коммунальных услуг гражданам
28. Правовые аспекты регулирования оказания услуг по реализации туристского продукта
29. Правовые аспекты обслуживания пассажиров и оказания иных услуг, обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности
30. Предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями
31. Отраслевая ответственность за нарушение прав потребителей: общие вопросы
32. Виды и формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя
33. Ответственность за нарушение права на информацию
34. Имущественная ответственность за вред, причиненный потребителю
35. Ответственность из договора, ущемляющего права потребителя

36. Компенсация морального вреда
37. Основания освобождения от ответственности перед потребителем
38. Права потребителей банковских услуг
39. Права потребителей образовательных услуг
40. Права потребителей транспортных услуг
41. Права потребителей медицинских услуг
42. Права потребителей туристских услуг
43. Государственная и общественная защита прав потребителей
44. Общественные объединения в сфере защиты прав потребителей
45. Досудебный порядок урегулирования споров с участием потребителя
46. Судебная защита прав потребителей
47. Средства защиты розничных клиентов финансовых организаций
48. Основные категории законодательства о защите прав потребителей
49. Договоры с участием потребителей
50. Каковы сроки предъявления претензии и подачи иска для защиты прав потребителей?
51. Проблемы защиты прав потребителей в сфере оказания публичных услуг